

Міністерство освіти і науки України
Національна академія педагогічних наук України
Інститут вищої освіти НАПН України
Маріупольський державний університет

Міжнародна науково-практична конференція

**«Інтернаціоналізація як фактор конкурентоспроможності
сучасного університету»**

25-26 травня 2017 року

Збірник матеріалів конференції



Україна – Маріуполь – МДУ

Кудлай В.О.

СИСТЕМА КЕРУВАННЯ ЯКІСТЮ В КОНТЕКСТІ СТАЛОГО РОЗВИТКУ ВИЩОЇ ОСВІТИ

Проаналізована актуальність реалізації систем управління якістю у вищих навчальних закладах. Розглядається практика розвитку стандартів управління якістю вищої освіти.

***Ключові слова:** система якості, вища освіта, університет, сталий розвиток, інтернаціоналізація.*

З 90-х рр. ХХ ст. Україна інтенсифікує процеси інтеграції у ринок глобальної економіки. Заради ефективної реалізації такого завдання влада зацікавлена у підтримці системи вищої освіти, що забезпечуватиме відповідність фахівців сучасним вимогам інтернаціоналізації різних галузей суспільної діяльності. З огляду на це, покращення якості вищої освіти та її вплив на розвиток економіки має стати стратегічним національним пріоритетом.

Фундаментом якості вищої освіти є розуміння змісту поняття «якість» в контексті діяльності ВНЗ.

Якість університетської освіти пов'язують з навчальним процесом. Але переглянути усталені погляди на це питання змушує прискорення змін, що відбуваються у світі, і в Україні, що безпосередньо впливає на роботу всіх університетів. Викликом для українських ВНЗ є процес інтернаціоналізації освітнього ринку, що актуалізує питання конкуренції університетів в глобальному світі.

Більшість освітніх закладів постійно ведуть пошук та підготовку компетентних викладачів, забезпечують необхідне планування навчального процесу та проведення навчання. Однак університетам зазвичай не вистачає відповідного досвіду застосування «системно-процесного» підходу. У результаті ВНЗ не завжди виправдовують очікувань студентів, роботодавців і суспільства щодо забезпечення потреб ринку праці відповідними фахівцями. Впровадження системи управління якістю (надалі СУЯ) за вимогами ISO 9001:2015 для ВНЗ створює передумови конкурентних переваг на міжнародному рівні.

Звернемо увагу на особливості впровадження СУЯ в Україні. У 2001 році Україна прийняла 13 законодавчих актів у сфері управління якістю, які спонукають вітчизняних виробників до впровадження СУЯ на основі стандартів ISO. Держспоживстандарт України здійснює політику допомоги підприємствам і організаціям шляхом прийняття нових стандартів, надання методичної та практичної допомоги під час впровадження та проведення сертифікації СУЯ.

За даними УкрСЕПРО, у галузі освіти України сертифікованими є близько 25 СУЯ. Водночас у світі в галузі освіти сертифіковано близько 30 тисяч таких систем. Полегшити впровадження СУЯ в навчальних закладах може документ, схвалений в 2006 році міжнародною робочою групою ISO на семінарі в Бусані (Корея) і прийнятий у 2007 році. У настановах із застосування ISO 9001 у сфері освіти відображений новий узагальнений погляд на освіту. В Україні цей документ затверджено як ДСТУ-П ІВА 2:2009, що набув чинності з 2011 року [1].

З метою підвищення ефективності робіт зі стандартизації у сфері надання якісних освітніх послуг наказом Держспоживстандарту України в жовтні 2008 року створено Технічний комітет стандартизації «Якість освітніх послуг» ТК 163. До сфери діяльності ТК 163 віднесено об'єкти стандартизації: управління якістю освітніх послуг і забезпечення якості освітніх послуг тощо [2].

Хибним є твердження, що впровадження СУЯ в організації забезпечує вироблення найкращої і найбільш конкурентоспроможної продукції (послуги). Насправді – це гарантія того, що якість виготовленої продукції (послуги) є стабільною і зорієнтованою на конкретного споживача.

Метою впровадження СУЯ за стандартом ISO 9001:2015 є безперервне покращання якості освіти.

Головним завданням СУЯ є не тільки вихідний контроль якості наданої послуги, а й створення системи, яка дозволить не допускати появи помилок, які призводять до низької якості послуг, виявляти побажання та конструктивні пропозиції споживачів і враховувати їх.

Відповідно до ISO 9001 організація має розробити, задокументувати, запровадити і підтримувати СУЯ та постійно покращувати її результативність відповідно до вимог цього стандарту. Висока якість підготовки фахівців забезпечується за рахунок реалізації здібностей студентів шляхом ефективного управління ключовими процесами ВНЗ [3]. Робота ВНЗ буде ефективною, якщо результати навчання будуть пропорційними можливостям студентів.

Аналіз стану проблеми серед ВНЗ України показує, що питання впровадження СУЯ має занадто низький пріоритет [4]. Важливо, щоб ВНЗ звернули увагу на переваги, які надає сертифікована СУЯ.

Основними напрямками покращання діяльності ВНЗ у результаті розробки та впровадження СУЯ мають стати [5]: 1) регулярне проведення внутрішніх і зовнішніх аудиторських перевірок за усіма аспектами діяльності ВНЗ; 2) посилення контролю якості підготовки фахівців (в межах внутрішніх аудитів – регулярне проведення контрольних робіт, вимірювання залишкових знань студентів, що підвищить показники абсолютної і якісної успішності, і мотивуватиме студентів до поліпшення показника відвідуваності занять); 3) поліпшення показників методичної роботи професорсько-викладацького складу; 4) посилення контролю за документообігом; 5) у фінансово-матеріальній сфері внутрішні аудити стимулюють розвиток матеріально-технічної бази навчального процесу.

Таким чином, розробка і впровадження СУЯ відповідно до вимог стандарту ISO 9001:2015 є ефективним методом забезпечення якості освітніх послуг та конкурентоспроможності ВНЗ.

Дієва СУЯ надає аудиторам, споживачам і потенційним споживачам задокументовані факти того, що ВНЗ здатний забезпечувати стабільну підготовку компетентних і відповідальних фахівців, поліпшувати структуру управління, підвищувати продуктивність, оптимізувати витрати, зміцнювати імідж і посилювати власні позиції на ринку освітніх послуг.

Список використаної літератури

1. Системи управління якістю. Настанови щодо застосування ISO 9001:2000 у сфері освіти: ДСТУ-П ІВА 2:2009. – К.: Держспоживстандарт України, 2011. – 20 с.
2. Про створення Технічного комітету стандартизації «Якість освітніх послуг» (ТК 163) [Електронний ресурс]: наказ Держспоживстандарту України № 358 від 09.10.2008. – Режим доступу: http://www.uazakon.com/documents/date_32/pg_gnyos.htm
3. Системи управління якістю. Вимоги : ДСТУ ISO 9001:2015 / УкрНДНЦ. – Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2016. – 22 с.
4. Гаєвська Л. А. Управління освітою: нові пріоритети [Електронний ресурс] / Л. А. Гаєвська. – Режим доступу: <http://www.niss.gov.ua/book/Osvita/index.htm>
5. Найдъонов І. Головні важелі в управлінні якістю освіти / І. Найдъонов, Г. Кот [Електронний ресурс] // Персонал. Журнал інтелектуальної еліти. – 2009. – № 1. – Режим доступу: <http://www.personal.in.ua/article.php?ida=636>.

V. Kudlay

A QUALITY MANAGEMENT SYSTEM IN THE CONTEXT OF SUSTAINABLE DEVELOPMENT OF HIGHER EDUCATION

The necessity of quality management systems implementation in universities is considered. The paper contains the analyse of experience of the higher education quality management standards development.

Keywords: quality system, higher education, university, sustainable development, internationalization.